

புகார்களைக் கையாளுவதற்கான Palmera திட்டங்களின் கொள்கை

மேலோட்டம்

புகார்களைக் கையாளுவதற்கான கொள்கையானது (கொள்கை) எமது அமைப்பு மற்றும் பணியாளர்கள், தொண்டர்கள், பங்காளிகள் குறித்து அல்லது எமது சார்பில் செயற்படும் எவரைப்பற்றியும் முன்வைக்கப்படும் புகார்கள் அல்லது ஆதங்கங்களை, Palmera திட்டங்கள் (Palmera) வினைத்திறனாக தீர்ப்பதை உறுதி செய்யும் நோக்கில் வடிவமைக்கப்பட்டதாகும்.

Palmeraவின் திட்ட அமுலாக்கம், செயல்முறைகள், மற்றும் பொதுமக்களுடனும் முக்கிய பங்குதாரர்களுடனான ஈடுபாடு என்பனவற்றை மேம்படுத்துவதற்கான வாய்ப்புக்களுக்கு புகார்களின் பயனுறுதியான தீர்வுகள் அனுகூலமானவை.

புகார்களை வினைத்திறனாக கையாளுவதற்கான உறுதிப்பாடு

சமூகத்தின் ஈடுபாட்டையும் அனுபவத்தின் பேறுகளையும் உச்சமாக பெறக்கூடிய ஒரு கலாசாரத்தை ஊக்குவிப்பதில் Palmera எப்பொழுதும் உறுதியாகவுள்ளது. இதே உறுதிப்பாடு புகார்கள் தொடர்பிலும் பேணப்படும். இதன் அங்கமாக, புகார்களின் பரிசீலனை, பகுப்பாய்வு மற்றும் தீர்வுகளை வினைத்திறனாக கையாள்வதன் பொருட்டு, பணியாளர்கட்கு தேவையான கருவிகளையும் பயிற்சியையும் Palmera, வழங்கும்.

கொள்கையின் நோக்கமும் செயற்பரப்பும்

புகார்களை தொழில்முறையாகவும் ஒருதரமாகவும் கையாள்வதை உறுதிப்படுத்தும் முகமாக பணியாளர் அனைவரும் பின்பற்ற வேண்டிய செயல்முறைகளை இக் கொள்கை விளக்குகிறது.

Palmera அமைப்பைப் பற்றி அல்லது எமது பணியாளர்கள், தன்னார்வத் தொண்டர்கள், இயக்குனர்கள், பங்காளிகள் அல்லது எமது சார்பில் செயற்படும் எவரைப் பற்றியதான ஏதாவது அதிருப்தியை Palmeraவிடம் வெளிப்படுத்தி, அதற்கான பதில் அல்லது பரிகாரத்தை வெளிப்படையாகவோ மறைமுகமாகவோ எதிர்பார்த்தால், அது ஒரு புகார் எனக் கொள்ளப்படும்.



PALMERA

INNOVATING
FOR SUSTAINABLE
LIVELIHOODS

இக் கொள்கை, Palmera சார்பில் ஏனையோருடன் இணைந்து செயற்படும் பணியாளர், தன்னார்வத் தொண்டர்கள் மற்றும் இயக்குனர்கள் அனைவருக்கும் பொருந்தும்.

இக் கொள்கை புகார் எதற்கும் மட்டுமன்றி, புகார் செய்பவர் யாரெனினும் பாரபட்சமின்றி செல்லுபடியாகும் நோக்கத்தை கொண்டதாகும்..

கொள்கையை விளம்பரப்படுத்தல்

இக் கொள்கை Palmera இணையத்தளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ளது (www.palmera.org.au)

இலங்கையில் நடைமுறைப்படுத்தப்படும் எமது திட்டங்கள் அனைத்திற்கும் இக் கொள்கை தமிழில் பிரசுரிக்கப்பட்டு (தமிழர் அதிகளவில் இல்லாத பகுதியில் ஆங்கிலத்திலும்), திட்டம் செயற்படுத்தப்படும் தளத்தின் அறிவிப்பு பலகையில் காட்சிப்படுத்தப்படும். அறிவிப்பு பலகை இல்லாதவிடத்து திட்டங்களை செயற்படுத்தும் உள்ளூர் பங்குதாரர் அலுவலகத்தில் இப் பிரசுரம் வைக்கப்பட்டிருக்கும்.. இதன் இருப்பை, திட்டத்தின் பயனாளிகளுக்கு உள்ளூர் பங்குதாரர் தெரியப்படுத்த வேண்டியதுடன், பயனாளிகள் வேண்டுமிடத்து அதன் பிரதி ஒன்றை வழங்க வேண்டும்.

புகார் செய்வதற்கான வழிமுறை

புகார் ஒன்றை எழுத்து வடிவில் (கடிதம், மின்னஞ்சல், முதலியன மூலம்) அல்லது வாய்மொழியாக (தொலைபேசி மூலமாக அல்லது நேரில்) முன்வைக்க முடியும்.. புகார் செய்பவர் அநாமதேயமாக இருக்கலாம்.

புகாரை Palmera பதவிநிலை உறுப்பினர் ஒருவர், தொண்டர், இயக்குனர் அல்லது Palmera சார்பாக செயல்படும் எவராவது ஒருவர்-- இவர்களில் எவரிடமும் நேரடியாக முன்வைக்கப்படலாம்.

செயற்திட்டங்களை நடைமுறைப்படுத்தும் உள்ளூர் பங்குதாரரிடமும் புகாரை நேரடியாக முன்வைக்கலாம்.

சர்வதேச அபிவிருத்திக்கான அவுஸ்திரேலிய மன்றம் (Australian Council for International Development -- ACFID) வகுத்துள்ள நடத்தை விதிமுறைகளை மீறியதாக சாட்டப்படும் புகார்கள், அம் மன்றத்தின் நடத்தை விதிமுறைகள் குழுவிடம் (Code of Conduct Committee) நேரடியாக <http://www.acfid.asn.au/> என்ற இணையத்தள வாயிலாகத் தாக்கல் செய்யலாம்.



PALMERA

INNOVATING
FOR SUSTAINABLE
LIVELIHOODS

புகார்கள் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய முகவரிகள்

கடித மூலமான புகார்களுக்கு

57 Chalmers Road

Strathfield NSW 2261

Australia

மின்னஞ்சல் மூலமான புகார்களுக்கு

abarna.r@palmera.org

அல்லது

hello@palmera.org

தொலைபேசி மூலமான புகார்களுக்கு

+61 410 523 342

இலங்கைக்குள், Palmera தனது திட்டங்களை நடைமுறைப்படுத்தும் உள்ளூர் பங்காளிகளுடன் இணைந்து செயலாற்றுகின்றது. எமது திட்டங்களில் ஈடுபடும் சமூகங்களின் முதன்மைத் தொடர்பு எமது உள்ளூர் பங்காளியுடனாகவே இருத்தல் வேண்டும்.

புகார்களை தீர்க்கும் பொறுப்பு

புகார்களை கையாளுதல், விசாரித்தல், மற்றும் அவற்றிற்கு தீர்வு காணுதல் ஆகியவற்றின் முதன்மைப் பொறுப்பு Palmera தலைமை நிறைவேற்று அதிகாரியிடம் (CEO) தங்கியுள்ளது.

பாரதூரமான தன்மை வாய்ந்தவையென கருதப்படும் புகார்களை (அதாவது, Palmeraவின் நற்பெயருக்கு அல்லது நிதிநிலைக்கு அல்லது சட்டம் தொடர்பில் கடும் ஆபத்தை தோற்றுவிக்கக்கூடிய புகார்கள்)

கையாள்தல், விசாரித்தல் மற்றும் அவற்றிற்கு தீர்வு காணல் ஆகியவை Palmera சபையின் (Board) பொறுப்பாகும். இதற்கு கம்பனி செயலாளர் (Company Secretary) அனுசரணையாக செயற்படுவர்.

உள்ளக அல்லது வெளிவாரி புகார்களை கையாளுவதற்கான படிமுறை

1.பதிவு செய்தல்: Palmera பதவிநிலை உறுப்பினர் ஒருவர் (staff member), தொண்டர், இயக்குனர் அல்லது Palmera சார்பாக செயல்படும் ஒருவர்—இவர்களில் எவராவது ஒருவரிடம் நேரடியாக புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், அப் புகாரை எழுத்தில் பெற்றுக்கொள்வதை உறுதி செய்ய அவர்கள் முடிந்தவரை முயற்சிக்க வேண்டும். இதற்கேற்ப, ஒன்றில் புகார் செய்பவருக்கு எழுதுவதில் உதவி புரியலாம் அல்லது தாங்களே புகாரை இயன்றவரை மாறுபாடின்றி எழுதிக்கொள்ளலாம்.

2. அறிவிப்பு: புகாரைப் பெறுபவர் உடனடியாக அப் புகாரை தலைமை நிறைவேற்று அதிகாரிக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

(அ) புகார், தலைமை நிறைவேற்று அதிகாரி (CEO) தொடர்பானது அல்லது புகார் செய்பவர் தலைமை நிறைவேற்று அதிகாரியுடன் அவ் விடயமாக கலந்துரையாட சங்கடப்பட்டால், புகார் செய்பவர் Palmera சபையின் தலைவரை (Chairman of Palmera Board) அணுக வேண்டும்.

(ஆ) புகார், Palmera சபையின் தலைவர் தொடர்பானது அல்லது புகார் செய்பவர் Palmera சபையின் தலைவருடன் அவ் விடயமாக கலந்துரையாட சங்கடப்பட்டால், புகார் செய்பவர் சபையின் வேறொரு அங்கத்தவரை அணுக வேண்டும்.

(இ) மேற்குறித்த விருப்புத் தேர்வுகள் எதுவும் புகார் செய்பவருக்கு கிடைக்காவிடில், அவர் Palmeraவின் பதவிநிலை உறுப்பினர்(Staff member) எவரையாவது அணுக வேண்டும்.

3. கணிப்பீடு: புகாரைப் பெறுபவர் அப் புகாரின் தன்மையை கணிப்பிட்டு, அது சிறியதா (அதாவது,பிழை ஒன்றின் அடிப்படையில் எழுந்த தப்பெண்ணம் போன்றவையான)அல்லது மிதமானதா (அதாவது,சிறிது விசாரணையும் சாத்தியமான பரிகார நடவடிக்கையும் தேவையான) அல்லது பாரதூரமானதா (அதாவது, Palmeraவின் நற்பெயருக்கு அல்லது நிதிநிலைக்கு அல்லது சட்டம் தொடர்பில் கடும் ஆபத்தை தோற்றுவிக்கக்கூடிய) என்பதை தீர்மானிக்க வேண்டும். புகார் பாரதூரமானதென கணிக்கப்பட்டால்,

Palmera வின் தலைமை நிறைவேற்று அதிகாரி (CEO) அதை Palmera சபைக்கு (Board) மேலெடுக்க வேண்டும்.

4.விசாரணை: சிறிய அல்லது மிதமான தன்மையுள்ள புகார்கள் தலைமை நிறைவேற்று அதிகாரியினால் விசாரிக்கப்பட வேண்டும். Palmera விற்கு பாரதூரமான ஆபத்தை ஏற்படுத்தக்கூடிய தன்மை வாய்ந்த புகார்கள் Palmera சபையினால் விசாரிக்கப்பட்டு, உரிய நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

5.தீர்வு: விசாரணையின் பின்னர், புகார் செய்தவரிடம் மன்னிப்புக் கோருவதா, அல்லது தீர்வுக்காக நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டுமா அல்லது Palmera பணியாளர்கள், தொண்டர்கள், இயக்குனர்கள் அல்லது பிரதிநிதிகள் மீது ஏதாவது ஒழுக்காற்று நடவடிக்கை எடுக்கப்பட வேண்டுமா என்பதை தலைமை நிறைவேற்று அதிகாரி (CEO) அல்லது Palmera சபை (Board) தீர்மானிக்க வேண்டும். புகார், Palmera விற்கு எதிராக முன்வைக்கப்படும் பொதுப் பொறுப்பு பாத்தியதை பற்றியதாக அல்லது அதற்கான சாத்தியமுள்ளதாக கருதப்பட்டால், அப் புகாரை Palmera வின் சட்ட முகாமையாளரிடம் பார்ப்படுத்த வேண்டும். இதனை பொதுப் பொறுப்பு காப்பீட்டாளருக்கு அறிவிக்க வேண்டுமா என்பது பற்றி சட்ட முகாமையாளர் தீர்மானிப்பார். இத்தகைய கணிப்பீடு, பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினருக்கு ஈடு செய்வதற்கான அல்லது /அத்துடன் மன்னிப்பு தெரிவிப்பதற்கான தீர்மானம் எதையும் எடுப்பதற்கு முன்னர் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

பரிகார நடவடிக்கை தேவையெனின், எமது செயல்முறையிலும் பணியாளர் மற்றும் தொண்டர்களுக்கான பயிற்சி, ஆலோசனை அல்லது ஒழுக்காற்று நடவடிக்கை ஆகியவற்றில் ஏற்படுத்தப்பட வேண்டிய மாற்றங்கள் இனங்காணப்பட்டு, இவற்றை செயல்படுத்த முன்னுரிமை அளிக்கப்படும்.

6.தொடர்பாடல்: புகார் செய்பவருக்கு, அவரது புகார் குறித்து Palmera அமைப்பு உள்வாரியாக கைக்கொண்ட மேல் நகர்வுகள் பற்றியும், தீர்வுக்காக எடுத்துள்ள நடவடிக்கை பற்றியும் எழுத்து மூலம் தெரிவிக்கப்படும். தெரிவித்த தகவல் புகார் செய்தவருக்கு திருப்தியானதா என்பதை அறிய, அவரது பின்னூட்டத்தை (feedback) பணியாளர் நாட வேண்டும். எமது பதிலுடன் புகார் செய்தவர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், புகாரை சபைக்கு (Board) பார்ப்படுத்த வேண்டியதுடன், புகார் செய்தவர் விரும்பினால் நடத்தை விதிமுறைகள் இணக்கக் குழுவிடம் (Code of Conduct Compliance Committee) முறையிடலாம் எனவும் அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.



PALMERA

INNOVATING
FOR SUSTAINABLE
LIVELIHOODS

புகார்களைக் கையாள்வதற்கும் தீர்ப்பதற்குமான கோட்பாடுகள்

எம்மிடம் முன்வைக்கப்படும் புகார்களை நாம் எப்போதும் தொழில்முறையாகவும் நற்பண்புடனும் கையாள வேண்டியதை உறுதிசெய்ய பின்வரும் கோட்பாடுகளை பயன்படுத்த வேண்டும்.

கோட்பாடு	விவரங்கள்
புகாருக்கு செவிசாய்த்தல்	<ul style="list-style-type: none">பிரச்சினைக்கான பொறுப்பை ஏற்கவும்.மன்னிப்பு கேட்கவும்பிரச்சனையை எமது கவனத்திற்கு கொண்டுவந்ததற்கு நன்றி கூறவும்
புரிந்துணர்வுடன் செயலாற்றல்	<ul style="list-style-type: none">சாந்தமாகவும் இன்முகத்துடனும் ஒத்தாசையாகவும் இருங்கள் .பிரச்சனையை தீர்ப்பதற்கான பொறுப்பை நீங்கள் ஏற்பதாக புகார் செய்பவருக்கு உணர்த்துங்கள்.
புகாரை பதிவு செய்தல்	<ul style="list-style-type: none">புகார்கள் எழுத்தில் பதிவுசெய்யப்பட வேண்டும். புகார் வாய்மொழியாக தெரிவிக்கப்பட்டால், அதனை மாறுபாடின்றி கூடிய விரைவில் பதிய அனைத்து முயற்சியையும் எடுக்க வேண்டியதுடன், எழுத்து வடிவம் புகாரின் துல்லியமான பிரதிபலிப்பாக அமைவதை உறுதிசெய்துகொள்ளல் வேண்டும்.
புகார் பற்றி பூரணமாக அறிந்து கொள்ளல்	<ul style="list-style-type: none">புகார் செய்பவர் தெரிவிக்கும் விபரங்களை அதே வேளையில் தெளிவாக விளங்கிக்கொள்வதை உறுதிசெய்து கொள்ளுங்கள். தேவைப்பட்டால் கேள்விகள் கேட்டு அறிந்து கொள்ளுங்கள்.
பிரச்சினையின் தீர்வுக்கான விருப்பத்தேர்வுகள் பற்றி கலந்துரையாடல்	<ul style="list-style-type: none">புகாரை மதிப்பீடு செய்து, தகுதியானால் அந்த இடத்திலேயே புகாரைத் தீர்க்க முயற்சியுங்கள்.அந்த இடத்திலேயோ அல்லது புகார் கிடைத்த 48 மணி நேரத்திற்குள்ளேயோ தீர்க்க முடியாமல் போனால் அதை அபர்ணா சுதந்திரராஜுடம் (இயக்குனர்) எடுத்துச் செல்லுங்கள்.
துரித நடவடிக்கை	<ul style="list-style-type: none">புகார் செய்தவருக்கு பதில் ஒன்றை தாமதமின்றி வழங்க உறுதி செய்து கொள்ளுங்கள்.

கால அட்டவணை

புகார்கள் கிடைத்த பின், இயன்றளவு விரைவில் அவை தீர்க்கப்படவேண்டும். அவுஸ்திரேலியாவில் முன்வைக்கப்படும் புகார்களை, தொடக்க நிலையில் 48 மணித்தியாலங்களுக்குள் தீர்த்துவைப்பதற்கு Palmera பணியாளர் முயற்சிக்க வேண்டும். வெளிக்களத்திருந்து எழும் புகார்கள் ஐந்து நாட்களுக்குள் மேற்காட்டிய கோட்பாடுகளை பின்பற்றியதாக கைக்கொள்ளப்பட வேண்டும்..

இக் காலவரையறைக்குள் புகாருக்கு தீர்வு காண முடியாது போனால், Palmera பணியாளர்கள் , - ஐந்திலிருந்து ஏழு நாட்களுக்குள், எழுத்து மூலமாகவோ தொலைபேசியூடாகவோ புகார் செய்தவருக்கு இது குறித்து அறிவிக்க வேண்டும்.

புகார்களின் பதிவேடு

பாரதூரமான புகார்கள் உட்பட 48 மணித்தியாலங்களில் தீர்க்கப்படாத புகார்கள் அனைத்தும் Google Driveல் பதிவேற்றம் செய்யப்பட்டுள்ள புகார்களின் பதிவேட்டில் (Complaints Register) சேர்க்கப்பட வேண்டும்.

தொடர்ச்சியாக எழும் பிரச்சினைகளை இனங்கண்டு அவற்றிற்கு பொருத்தமான தீர்வை எட்டுவதற்கு, பதிவேட்டில் பதியப்படும் புகார்களின் விபரங்கள் Palmera விற்கு உதவியாக இருக்கும்.

பதிவேட்டில் மேலதிக தகவல்களாக, புகாரின் தன்மையும் முன்வைக்கப்பட்ட தேதியும், புகார் செய்தவரின் பெயரும் அவரது தொடர்பு விபரங்களும், புகாரைப் பதிவு செய்தவர் பெயர், புகாரின் தீர்வுக்கு எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் மற்றும் தீர்மானமும் தீர்வு எட்டப்பட்ட தேதி ஆகியன உள்ளடக்கப்பட, வேண்டும்..

புகார்களின் பதிவேட்டில் அடங்கும் தகவல்கள் அனைத்தும் அந்தரங்கமானவை. அவை அவ்வாறே பேணப்பட வேண்டும். பதியப்படும் தகவல்கள் உண்மையானதாக இருக்க வேண்டும்.

சான்றாதரவான ஆவணங்களின் பிரதிகளை, புகார் தெரிவிக்கப்பட்ட பதவிநிலை உறுப்பினர் தன்வசம் வைத்திருக்க வேண்டும்.



PALMERA

INNOVATING
FOR SUSTAINABLE
LIVELIHOODS

இரகசியத்தன்மை

புகார் செய்தவருடைய பெயர் அல்லது தனிப்பட்ட விவரங்கள் எதுவும், புகார் செய்தவரது அனுமதியின்றி Palmera அமைப்பிற்கு வெளியே எவருக்கும் வெளிப்படுத்த முடியாது.

புகார்கள் பற்றிய அறிக்கை

புகார்களின் தகவல்கள் அடங்கிய அறிக்கை காலாண்டு ரீதியில் Palmera சபைக்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டும். இவ் அறிக்கையில் புகார்களின் வகை பற்றிய (சிறிய, சிக்கலான, பாரதூரமான) தொகுப்பு, புகாரின் கருப்பொருள், எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை, புகார்களுக்கு பதிலளிக்க எடுத்த காலம், கிடைக்கப்பெற்ற புகார்களின் எண்ணிக்கை, புகாரின் பெறுகை-பதில்-தீர்வு, இவற்றிற்கிடையிலான நாட்களின் எண்ணிக்கை, புகார்களின் சார்வு(trend), அமைப்பு முறையான பிரச்சினைகள் மற்றும் மேம்பாட்டுக்கான பரிந்துரைகள் ஆகியன உள்ளடக்கப்பட வேண்டும்.

இக் காலாண்டு அறிக்கை புகார்களின் கையாளுகைத் திறனை கண்காணிக்கவும் மீளாய்வு செய்யவும் உதவுவதுடன் மேம்பாட்டுக்கான பரிந்துரைகளை மேற்கொள்ளவும் அனுசரணையாக விளங்கும்.

	Drafted By:	Reviewed By:	Approved By:	Next Review Date
Person	Shameela Karunakaran	Abarna Suthanthiraraj	Abarna Suthanthiraraj	02/4/14
Date	25/03/13	27/03/13	02/04/13	
Person	Nivedha Thiru	Abarna Suthanthiraraj	Abarna Suthanthiraraj	1/04/2015
Date	23/09/15	23/09/15		
Person	Freia Kirkaldy	Abarna Suthanthiraraj	Abarna Suthanthiraraj	1/04/2016